

MEMORANDO

Al contestar cite estos datos:
Radicado No: 03.177.538
Fecha Elaboración: 20/03/2026 11:30

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

PARA : PRESIDENCIA DE LA INDUSTRIA MILITAR

DE : OFICINA DE CONTROL INTERNO

En desarrollo del cronograma de actividades de la Oficina de Control Interno de la vigencia 2026, en cumplimiento del rol *“Relación con entes externos de control”* y el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos ... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, me permito comunicar al señor Coronel (R) Presidente de la Industria Militar y con destino a la Vicepresidencia Comercial, el resultado del seguimiento y evaluación al proceso Atención Ciudadana; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en la Industria Militar en el segundo semestre 2025.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Industria Militar a través de la gestión de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, adelantando la evaluación independiente, selectiva, sistémica y objetiva, basada en riesgos, fortaleciendo el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, teniendo como referente la aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral, la legislación y normas vigentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el control para el seguimiento de la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la Industria Militar, de acuerdo con la normatividad vigente y la gestión desarrollada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana y los procesos responsables de atención a las comunicaciones recibidas.
- Realizar verificaciones selectivas al control, registro y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el segundo semestre del año 2025.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



Importador – Res. 011940
Exportador – Res. 011941

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos “Antonio Ricaurte” Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General “José María Córdova” Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Lafina

Fábrica “Santa Bárbara” Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

ALCANCE

El presente informe tiene como propósito dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con la vigilancia del proceso de Atención Ciudadana por parte de la Oficina de Control Interno, así como al rol institucional de “Relación con entes externos de control”.

El informe comprende el seguimiento y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Industria Militar durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Se incluye el análisis cuantitativo de la información registrada en los sistemas institucionales dispuestos para la atención al ciudadano, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado.

MARCO LEGAL.

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*
- Ley 87 de 1993 *“Por el cual se establecen las normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Artículo 76. *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, que trata - en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, artículo. No. 17 Roles de las Unidades u Oficinas de Control Interno.*
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las Peticiones”.*

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

- Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional “Presentación informe trimestral”.
- Directiva No. 02.958.792 “IM OC PIM USO OBLIGATORIO DEL SISTEMA DOCUMENTAL SYNERGY”.
- Procedimiento de servicio al cliente para la atención a requerimientos de PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 9.
- Instructivo para la recepción, radicación, registro, distribución y control de las comunicaciones oficiales en la Industria Militar Cód.: IM OS SGE IN 006 Rev. 2.
- Documento estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2., de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.

METODOLOGÍA

- Se realizó verificación selectiva de la siguiente información:
 - ✓ Base de datos remitida por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana correspondiente al seguimiento de las PQRSDF del segundo semestre de 2025.
 - ✓ Reporte gestor documental E-Synergy de las PQRSDF ingresadas en el sistema durante el segundo semestre 2025.
 - ✓ Documentos trimestrales Nos. 03.112.305 – “IM OC DCC GME VCM PIM TERCER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025” y 03.147.757 – “IM OC DCC GME VCM PIM CUARTO INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2025”, para la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa PQRSDF (tercer y cuarto trimestre 2025).
 - ✓ Trazabilidad de solicitudes de PQRSDF a través del Gestor Documental E-Synergy para evidenciar la gestión y respuesta realizada.

PLANTEAMIENTO O DESARROLLO

El análisis se fundamenta en el cruce de datos provenientes de tres fuentes de información clave: el sistema de gestión interna Synergy, la base de datos de control DCC y el reporte consolidado ante el Sector Defensa. Dicha triangulación de datos busca garantizar la integridad, veracidad y trazabilidad de la información reportada, así:

	PQRSDF REGISTRADAS SYNERGY	PQRSDF REGISTRADAS BASE DE DATOS DCC	PQRSDF REPORTADAS SECTOR DEFENSA
TERCER TRIMESTRE	1600	1601	1601
CUARTO TRIMESTRE	1311	1311	1234
TOTAL	2911	2912	2835

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

1. Consolidado y Comportamiento Semestral

Durante el segundo semestre de 2025, se registró un total de 2,912 PQRSDF en la base de datos DCC, de las cuales 2,911 fueron capturadas por el sistema Synergy. Al comparar el tercer trimestre con el cuarto trimestre, se observa una tendencia decreciente en la recepción de solicitudes, con una reducción porcentual del 18.1%.

2. Conciliación de Cifras y Discrepancias Técnicas

Al realizar el cruce de información entre los sistemas internos y lo reportado formalmente al Sector Defensa, se identifican las siguientes particularidades:

- Tercer Trimestre: Existe una consistencia casi absoluta entre las fuentes, con una diferencia mínima de una unidad en el sistema Synergy, lo que demuestra una alta integridad en el registro inicial.
- Cuarto Trimestre: Se presenta una diferencia de 77 registros entre la base de datos DCC (1,311) y lo reportado al Sector Defensa (1,234).

3. Justificación Administrativa del Desfase (Resolución 417)

La diferencia de 77 registros identificada en el cierre del cuarto trimestre corresponde a una disposición administrativa programada.

De acuerdo con el cierre de año y el periodo de vacaciones colectivas establecidos por INDUMIL mediante la Resolución 417 del 17 de diciembre de 2025, se determinó que:

Las PQRSF que ingresen en el periodo comprendido entre el 22 de diciembre y el 31 de diciembre de 2025, serán contabilizadas y reportadas oficialmente en el primer informe trimestral de 2026.

Por lo tanto, los 77 registros captados por los sistemas internos (DCC y Synergy) durante los últimos 10 días de diciembre quedan en reserva técnica para ser integrados al reporte sectorial del ciclo siguiente, garantizando así la trazabilidad y el cumplimiento de los términos de respuesta legalmente establecidos tras el reintegro de actividades.

CLASIFICACIÓN PQRSDF

De acuerdo a la verificación en el Gestor Documental E-Synergy y base datos de Dirección y Atención Ciudadana, se detalla la distribución de los registros según su categoría documental.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	3ER TRIMESTRE		4TO TRIMESTRE		TOTAL	
	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY
Consultas de información	429	428	225	225	654	653
Peticiones congresistas	4	4	0	0	4	4
Traslado a un funcionario o entidad competente.	254	254	205	205	459	459
Solicitudes de documentos o de información	182	182	106	107	288	289
Peticiones de interés general	671	671	731	730	1402	1401

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

CATEGORÍA DOCUMENTAL	3ER TRIMESTRE		4TO TRIMESTRE		TOTAL	
	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY	BASE DE DATOS	SYNERGY
Reconocimiento y pago en materia pensional	22	22	16	17	38	39
Quejas	4	4	4	3	8	7
Solicitudes entidades de control	19	19	16	16	35	35
Solicitudes de información entre entidades	16	16	8	8	24	24
TOTAL	1601	1600	1311	1311	2912	2911

Al observar detenidamente las cifras de ambos sistemas, se identifican discrepancias menores (generalmente de 1 unidad) en varias categorías. Estas diferencias, aunque pequeñas, afectan el consolidado final y sugieren ligeros desfases en el registro entre la Base de Datos (BD) y el sistema Synergy.

A continuación, se detallan las discrepancias encontradas:

1. Discrepancias en el 3er Trimestre

En este periodo, la diferencia es global y se concentra en una sola categoría:

Consultas de información: La BD registra 429 casos, mientras que Synergy registra 428.
Impacto en el Total Q3: La BD suma 1,601 frente a 1,600 de Synergy.

2. Discrepancias en el 4to Trimestre

Durante el último trimestre, aunque el total general coincide (1,311 en ambos), existen movimientos compensatorios entre categorías, lo que indica que algunos registros podrían estar mal clasificados en un sistema respecto al otro:

Solicitudes de documentos o información: Synergy registra 107 (uno más que la BD, que tiene 106).
Peticiónes de interés general: La BD registra 731 (una más que Synergy, que tiene 730).
Reconocimiento y pago pensional: Synergy registra 17 (uno más que la BD, que tiene 16).
Quejas: La BD registra 4 (una más que Synergy, que tiene 3).

SEGUIMIENTO PQRSDF DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

De acuerdo con la verificación realizada a la base de datos de PQRSDF de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, se identificaron 2912 registros, de los cuales 811 corresponden a respuestas terminadas de manera extemporánea y 69 vencidas. Esto evidencia incumplimientos en los plazos establecidos para emitir respuestas en las distintas modalidades de derecho de petición.

ESTADO	PQRSDF		PORCENTAJE	
	Synergy	Base de datos	Synergy	Base de datos
Terminado	1069	2003	37%	69%
En términos	1391	113	48%	4%
Extemporánea	259	790	9%	27%

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

ESTADO	PQRSDF		PORCENTAJE	
	Synergy	Base de datos	Synergy	Base de datos
Vencida	191	6	7%	0%
TOTAL	2.910	2.912	100%	100%

Al analizar la información comparativa de las PQRSDF entre Synergy y la Base de Datos, se observa una inconsistencia crítica en la integridad y sincronización de la información. Aunque el volumen total de registros es prácticamente idéntico (2.910 frente a 2.912), la distribución interna de los estados presenta discrepancias alarmantes que sugieren criterios de medición distintos o un retraso severo en la actualización de las plataformas.

Mientras que la Base de Datos reporta un nivel de gestión avanzado con el 69% de los casos en estado "Terminado", Synergy apenas refleja un 37%. Esta desconexión es aún más evidente en la categoría "En términos", donde Synergy muestra un 48% de procesos activos frente a un 4% en la Base de Datos, lo que indica que Synergy podría estar visualizando trámites como vigentes cuando en realidad ya han sido cerrados o reclasificados en el sistema principal.

Finalmente, el riesgo de gestión se hace visible en el cumplimiento: la Base de Datos revela que un 27% (790 casos) fueron gestionados de forma "Extemporánea", una cifra significativamente mayor al 7% que reporta Synergy. Este desfase oculta la realidad de la oportunidad en la respuesta y sugiere que el equipo de trabajo podría estar operando bajo una percepción de cumplimiento errónea, dificultando la toma de decisiones basada en datos reales.

PQRSDF VENCIDAS

A continuación, se presenta la distribución de vencidas por dependencia de la Base de Datos, reflejada en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	VENCIDAS
Vicepresidencia Corporativa	3
Vicepresidencia Comercial	3
TOTAL	6

A partir de la información anterior consolidada, se presenta en la siguiente tabla, el detalle de cada solicitud, especificando el tiempo de respuesta en días hábiles, así como el área responsable de su trámite.

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
1	4.295.550	17-10-2025	30 DÍAS HÁBILES	28-11-2025	Vicepresidencia Corporativa
2	4.311.846	07-11-2025	15 DÍAS HÁBILES	27-11-2025	Vicepresidencia Comercial
3	4.312.136	07-11-2025	15 DÍAS HÁBILES	27-11-2025	Vicepresidencia Comercial
4	4.315.205	11-11-2025	30 DÍAS HÁBILES	24-12-2025	Vicepresidencia Comercial
5	4.327.004	25-11-2025	30 DÍAS HÁBILES	16-12-2025	Vicepresidencia Corporativa

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

No.	REQUERIMIENTO	FECHA RADICACIÓN	TIEMPOS RESPUESTAS (HÁBILES)	FECHA FINAL	ÁREA RESPONSABLE
6	4.336.044	04-12-2025	15 DÍAS HÁBILES	24-12-2025	Vicepresidencia Corporativa

PQRSDF TERMINADAS DE MANERA EXTENPORÁNEA

Tras realizar un proceso de verificación a la Base de Datos institucional, se identificó una inconsistencia técnica en la clasificación de los tiempos de gestión. Actualmente, el sistema reporta un total de 790 registros bajo el estado de "TERMINADO EXTEMPORÁNEO".

Sin embargo, al realizar un análisis detallado y una verificación uno a uno de las fechas de radicación frente a las fechas de notificación efectiva, se evidenció que 121 registros, (equivalentes al 15.3% de la muestra observada) fueron gestionados y respondidos de manera oportuna, cumpliendo estrictamente con los términos de ley vigentes. (Anexo 1)

Esta discrepancia sugiere que el sistema de información podría estar incurriendo en errores de cálculo automatizado o fallas en la parametrización de los días hábiles/calendario, afectando la trazabilidad real de la eficiencia administrativa. Los 121 registros mencionados presentan una "falsa alerta" de extemporaneidad, lo que altera los indicadores y la percepción del cumplimiento de la entidad ante los entes de control.

LIMITANTES

- El sistema actual de validación de información presenta deficiencias en su eficacia, lo que obliga a complementar el proceso con el uso de una herramienta manual para el ingreso de datos. Esta combinación incrementa el riesgo de errores, dificulta el seguimiento oportuno y afecta la calidad general del proceso.

FORTALEZAS

La implementación de capacitaciones dirigidas a los diferentes procesos en la gestión de las PQRSDF de la Industria Militar, lo que evidencia una cultura organizacional orientada a la calidad del servicio y a la estandarización de procedimientos para una atención oportuna y eficaz.

DEBILIDADES

- La verificación deficiente de la información registrada en el sistema ocasiona que los requerimientos inicialmente clasificados como PQRSDF sean reclasificados posteriormente, lo que afecta la trazabilidad documental y genera reprocesos que disminuyen la eficiencia operativa, Esto conlleva riesgos de pérdida de información, demoras en la atención y posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos.

RECOMENDACIONES

- Es importante para el proceso Gestión de Mercadeo:
 - ✓ En coordinación con el Proceso Tecnología se sugiere automatizar o mejorar la herramienta de registro para reducir errores y garantizar la trazabilidad y el seguimiento adecuado de cada caso, minimizando así los reprocesos y mejorando la eficiencia en la gestión de las PQRSDF.

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

- ✓ Fortalecer los controles internos en cada proceso, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Servicios al Cliente para la Atención a Requerimientos de PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 9, numeral 4.1.3 TERMINOS Y CONDICIONES PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN., y con el fin de evitar el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1437 del 18 de enero del 2011, artículo 31 *"Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y desconocimiento servidor de los derechos de las personas de que trata..., constituirán falta para el público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es importante para el Proceso Gestión de Mercadeo

- Realizar una verificación técnica a los algoritmos de cálculo de fechas en ambos sistemas para unificar los criterios de conteo de días hábiles, festivos y suspensiones de términos, conforme a la Ley 1755 de 2015. Esta oportunidad de mejora surge tras detectar que el 15.3% de los registros marcados como extemporáneos en la base de datos que realmente cumplían con los términos de ley.
- Rediseñar el proceso operativo para que la acción de responder al ciudadano y el cierre técnico del radicado en la plataforma Synergy sean actos simultáneos e inseparables. Actualmente, existe una brecha de 531 registros que ya fueron gestionados pero que Synergy sigue mostrando "En términos", lo que indica un retraso severo en la actualización del sistema.

Es de gran importancia para los procesos gestionar las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno, con el fin de evitar futuros hallazgos por incumplimientos, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, en su artículo 4. *"Elementos para el Sistema de Control Interno..."* literal g. *"Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno"*.

HALLAZGO No. 1 Incertidumbre en la Integridad de la Información y Falta de Veracidad en los Reportes de Gestión (Synergy vs. Base de Datos)

Se ha identificado una discrepancia crítica y sistémica en el reporte de la gestión de PQRSDF de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana. Al contrastar los 2,912 registros de la Base de Datos (BD) operativa contra el sistema Synergy, se evidencia una ruptura total en la integridad de la información, lo que genera incertidumbre sobre el cumplimiento real de la entidad. Las inconsistencias más graves que alimentan esta incertidumbre son:

- Invisibilidad del Incumplimiento: Mientras Synergy reporta solo un 9% (259) de casos extemporáneos, la BD revela un 27% (790). Esta diferencia de 531 registros sugiere que el sistema oficial no está capturando la realidad del vencimiento de términos.
- Diferencias en el estado terminado extemporáneo: Dentro de la BD, se marcaron 790 registros como "Terminado Extemporáneo", pero tras una verificación técnica se confirmó que 121 de ellos (15.3%) sí cumplieron los términos de ley. Esto demuestra que la BD operativa también posee errores de parametrización.
- Contradicción en los Estados de Cierre: Existe un desfase de 934 registros en el estado "Terminado" (69% en BD vs. 37% en Synergy). Esto implica que casi mil procesos que la Dirección considera cerrados, figuran como abiertos o en trámite en el sistema institucional Synergy.

No. 03.177.538

ASUNTO : IM OC OCI INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

Así como el incumplimiento a las disposiciones establecidas en:

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*
 - ✓ Artículo 2 Literal e. *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Establece el principio de calidad de la información, la cual debe ser veraz, oportuna y verificable.
- Procedimiento de Servicio al Cliente para la Atención a Requerimientos PQRSDF Cód.: IM OC GME PR 012 Rev. 12.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su objetivo *"Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua"* y a la dimensión No. 5 *"Información y Comunicación"*.

Esto genera que la entidad no pueda certificar con certeza su nivel de cumplimiento ya que posee dos versiones contradictorias de la misma gestión.

Recomendación

Se recomienda a la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana implementar de manera inmediata un Protocolo Unificado de Trazabilidad y Calidad de la Información, orientado a eliminar la brecha de incertidumbre entre la operación real y el sistema institucional Synergy. Esta acción debe contemplar una jornada de saneamiento técnico-administrativo para conciliar los 2,912 registros en conflicto, cerrando formalmente en el sistema los 934 procesos gestionados y reclasificando los 121 casos que cumplen con los términos de Ley pero figuran erróneamente como extemporáneos.

El objetivo final es garantizar que la entidad disponga de una fuente única de verdad que blinde la seguridad jurídica institucional, evite la inducción al error en la toma de decisiones y permita reportar con transparencia y exactitud el cumplimiento de los términos de ley ante los entes de control.

El plan de mejoramiento debe ser presentando por el dueño del proceso a la Oficina de Control Interno, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de oficialización del informe.

Es importante tener en cuenta que es responsabilidad del dueño del proceso subsanar el hallazgo que se describe en el informe, gestionando con efectividad el plan de mejoramiento, tomando las acciones que permitan eliminar de raíz las causas del hallazgo y fortalecer el Sistema de Control Interno.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Ingeniera Yolanda Castañeda Bustos
Jefe de Grupo Oficina de Control Interno

Elaboró: Técnico Bibiana Andrea Gallego Nieto
Anexo: Cuadro Anexo 1